

ESCENARIO LABORAL DEL DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES DE LA UCLA DESDE LA PERSPECTIVA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE APOYO

Juana María López García* - Laura Ysabel Sarabia de Ortega**

* Dra. Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Santa María, Venezuela. Profesora Titular del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. E- mail: juanalopez@ucla.edu.ve

** Dra. Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Santa María, Venezuela. Profesora Titular del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Email: lsarabia@ucla.edu.ve

RESUMEN

En el presente artículo se analiza el escenario laboral del personal de apoyo del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", con la finalidad de conocer el proceso de capacitación. Se desarrolló en dos fases, un diagnóstico con la opinión de tres grupos inherentes a la capacitación y otra de contraste a igualdad de términos, generando una matriz que permitió describir el escenario laboral del decanato. La población estuvo conformada por 36 sujetos, a quienes se les aplicó un instrumento previamente validado y su confiabilidad se determinó por medio del método de Alfa de Crönbach. Los resultados evidenciaron que los cursos de formación recibidos por el personal administrativo de apoyo no son suficientes, que no existe un instrumento para conocer sus necesidades de capacitación, carencia de periodicidad para aplicar la capacitación al personal, ni responsabilidad de realizar medición de desempeño en los diferentes cargos, que el trabajador no recibe una adecuada capacitación profesional en atención a los objetivos del área donde se va a desenvolver. Se concluye que existe una necesidad apremiante de instrumentar innovaciones de capacitación que partan de la relación entre las necesidades de cada Decanato.

I
N
V
E
S
T
I
G
A
C
I
Ó
N

Palabras Clave: Capital humano, capacitación, competencias, escenario laboral.

JEL: M12

Recibido: 20/06/2016

Aprobado: 15/02/2017

**LABOR SCENARIO OF THE FACULTY OF ECONOMICS AND
BUSINESS SCIENCES OF THE UCLA FROM THE PERSPECTIVE OF
THE TRAINING OF SUPPORT STAFF****Juana María López García* - Laura Ysabel Sarabia de Ortega****

*Doctor of Economics and Administrative Sciences of the Santa María University, Venezuela.
Professor of the Lisandro Alvarado Centroccidental University. Barquisimeto, Venezuela.
Email: jualanlopez@ucla.edu.ve

**Doctor of Economics and Administrative Sciences of the Santa María University, Venezuela.
Professor of the Lisandro Alvarado Centroccidental University. Barquisimeto, Venezuela.
Email: lsarabia@ucla.edu.ve

ABSTRACT

This article analyzes the labor scenario of the support staff of the Faculty of Economics and Business Sciences of the "Lisandro Alvarado" Centroccidental University, in order to know the training process. It was developed in two phases, a diagnosis with the opinion of three groups inherent to the training and another one in equal terms as a contrast, generating a matrix that allowed to describe the work scenario in the Faculty. Population included 36 subjects, who were given a previously validated instrument and their reliability was determined using the Crönbach Alpha method. The results showed that the training courses received by support staff are not sufficient, there is no instrument to know their training needs, there is no training periodicity, nor measurement responsibility of performance in positions, and employees do not receive an adequate professional training in attention to the objectives of the area where it is going to develop. It is concluded that there is an urgent need to implement training innovations based on the needs of each Faculty.

Keywords: Human capital, training, skills, labor scenario.

JEL: M12

CENÁRIO LABORAL DA FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS E EMPRESARIAIS DA UCLA DESDE A PERSPECTIVA DA FORMAÇÃO DO PESSOAL DE APOIO

Juana María López García* - Laura Ysabel Sarabia de Ortega**

* Dr. Ciências Econômicas e Administrativas, Universidad Santa María, Venezuela. Professor
Dean de Economía e Negocios Ciencias Lisandro Alvarado University, Venezuela.

Email: juanalopez@ucla.edu.ve.

** Dr. Ciências Econômicas e Administrativas, Universidad Santa María, Venezuela. Professor
Dean de Economía e Negocios Ciencias Lisandro Alvarado University, Venezuela.

Email: lsarabia@ucla.edu.ve.

RESUMO

Neste artigo é analisado o cenário de trabalho do pessoal de apoio da faculdade de ciências econômicas e empresariais da Universidade Centroccidental "Lisandro Alvarado" (UCLA), com o fim de conhecer o processo de formação. O trabalho foi desenvolvido em duas fases, uma de diagnóstico com a opinião de três grupos inerente à formação e outra de contraste com igualdade de condições, gerando uma matriz que permitiu descrever o cenário de trabalho da faculdade. A população esteve conformada de 36 indivíduos aos quais se aplicou um instrumento previamente validado e sua confiabilidade foi determinada pelo método de alfa de Cronbach. Os resultados mostraram que a formação recebida pelo pessoal de apoio administrativo não são suficientes, que não há nenhuma ferramenta para determinar as suas necessidades de formação, falta de periodicidade para a implementação da formação do pessoal não há responsabilidade de realizar a medição do desempenho nas diferentes funções dos trabalhadores e não recebem formação profissional adequada aos objetivos da área onde eles vão se desenvolver. Concluiu-se que há uma necessidade premente para implementar inovações de formação que se originem da relação entre as necessidades de cada faculdade.

Palavras-chave: Capital humano, habilidades, treinamento.

JEL: M12

Introducción

A mediados del siglo XX hasta nuestros días, la política educativa en Venezuela ha sido tema obligatorio, para el desarrollo social económico del país, a pesar de que es el gobierno nacional a quien le corresponde dar respuestas y asumir responsabilidad con respecto a la educación y capacitación de la población, se ha observado un importante deterioro en las diversas modalidades que puede una persona asumir como fuente de conocimiento para acceder al mundo laboral. Muchas de la causas puede deberse a mal manejo de las políticas públicas, intereses particulares, alto costo de adiestramiento y capacitación al personal, generando de esta forma todo un sistema insuficiente que no da respuesta a las necesidades externas que coadyuvan al desarrollo sistemático del país, ni a las necesidades internas del personal que labora como apoyo en las diferentes instituciones.

Se hace necesario el surgimiento de nuevas visiones en las organizaciones, donde lo principal sea el brindar una variedad de recursos humanos preparados para asumir de forma eficiente las tareas a realizar, contando con recursos físicos, y financieros que permitan el logro de los objetivos planteados con excelencia. En este orden de ideas, las instituciones como las Universidades y en este caso particular la Universidad centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA) , deben ser capaces de asumir cambios en la forma de administrar o gerenciar el recurso humano, tomando como relevante que se maneje el servicio interno conjugado con lo que queremos presentar a nivel externo, dando la posibilidad de analizar el entorno y tomar los factores claves que inciden sobre la organización a fin de fortalecerla en beneficio en este caso del usuario, quien es el que recibe el servicio.

En este sentido los trabajadores de apoyo de estas organizaciones tienen un papel preponderante en la satisfacción del propio organismo, así como del alumno y el profesor, pues son ellos los que día a día tienen en sus manos y bajo su responsabilidad el ofrecer una atención de calidad personalizada, bajo esa condición los decanatos deben mantener una filosofía de servicio entre sus trabajadores, encauzada al cumplimiento de su misión y al alcance de su visión, que permita una actitud hacia la atención efectiva de los beneficiarios, esto dependerá de los escenarios

laborales en que se desenvuelven así como los conocimientos, habilidades y actitudes que se resumen en las competencias que deben ser aplicadas en todos los niveles.

Es así, como el recurso humano se considera factor básico en el éxito de cualquier organización y elemento capital para la autoridad de las instituciones. Según Arias y Espinosa (2004), el factor humano constituye la parte dinámica de la organización; es el que tiene capacidad para obtener nuevos conocimientos, para desarrollar habilidades, modificar actitudes y comportamiento, añaden además, que el ser humano es el único elemento dentro de la organización, que está dotado de potencial para adquirir destrezas y cualidades esenciales, que coadyuvan a llenar los vacíos que en un momento dado pueda presentar la organización.

Bajo este contexto, Chiavenato (2000) define la capacitación como “El proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos desarrollan habilidades y competencias en función de los objetivos definidos” (p.386)

La anterior cita destaca la importancia de la capacitación y su concordancia con el progreso organizacional, que a su vez servirá para mejorar la productividad de las organizaciones. De igual manera Bohlander, Sherman y Snell (2001), se refieren a la capacitación como una frecuencia de manera continua para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de los miembros. En relación a la opinión de los autores se debe considerar que es imperioso para las organizaciones productivas el hecho de apoyar a sus trabajadores en la necesidad de incrementar sus conocimientos así como el desarrollo de habilidades y destrezas para un mejor desarrollo en el campo laboral.

En ese orden de ideas, existen organizaciones educativas a nivel superior, cuyo objeto es la prestación de servicio que va a beneficiar a la población, y es el personal operativo el referente de contacto entre los diferentes usuarios como lo son el personal directivo, los docentes y los alumnos, con la organización a través del trabajo diario, consustanciado con la noción de una información permanente y actualizada, una mayor calidad en las respuestas dadas no olvidando lo oportuno y certero de las mismas, esto

hace del personal de apoyo un recurso indispensable para el logro de la sistematicidad de los diferentes procesos que se dan en cada área del cualquier Decanato de cualquier universidad. En este caso más específico el de la UCLA.

Por lo tanto, se pretende indagar el escenario laboral del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales (DCEE) de la UCLA, desde la perspectiva de la capacitación del personal de apoyo, basado en una revisión general de los procesos administrativos de la Institución considerando la posición del personal tanto operativo como gerencial del Decanato así como, de los responsables en la universidad de los planes de adiestramiento, con la finalidad de generar los insumos necesarios que permitan a satisfacer las necesidades reales del personal y de la institución en relación a la capacitación.

Para el logro de este objetivo general, se plantea una revisión bibliográfica y documental basada en los fundamentos teóricos de la capacitación como actividad dentro de la gestión del talento humano así como los reglamentos, normativas, existentes en la UCLA para tal fin. Posteriormente, se diseñarán los instrumentos que permitan recolectar la información indagatoria tanto en los niveles operativos como gerenciales dentro del DCEE. Los resultados obtenidos a través de estos instrumentos serán contrastados generando una matriz, que permitirán proyectar a nivel institucional las necesidades, opiniones y perspectivas de cómo son llevados los procesos de capacitación en la actualidad, con el fin de poder fundamentar las bases necesarias que justifiquen el diseño a posteriori de la sistematización de un modelo de capacitación.

Fundamentos Teóricos

Capital Humano

A las instituciones, le corresponde formar, adiestrar, contribuir al desarrollo del trabajador desde la perspectiva individual como laboral, de este modo propicia el fomentar una conciencia de compromiso con el trabajo y en lo social. Para el logro de esta misión las instituciones deben contar con programas permanentes de capacitación a sus trabajadores, que le proporcione las herramientas necesarias para que sea capaz de enfrentar

problemas, poniendo en práctica y de forma eficiente las competencias aprendidas cualquier campo de acción.

Bajo este contexto, Chiavenato (2007), define al capital humano como el único recurso vivo y dinámico de la organización y decide el manejo de los demás, que son físicos o materiales. Además constituye un tipo de recurso el cual posee una vocación encaminada hacia el crecimiento y desarrollo. Agrega el autor la administración del capital humano, consiste en la planificación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

De la anterior cita se desprende que la gerencia de las instituciones conciben que es a través de la capacitación del recurso humano lo que llevará a una mejor atención al usuario, a una mejor eficiencia en el desempeño de sus funciones, y que la misma se logra a través de procesos sistemáticos que hacen de la aplicación de todos los conocimientos, aptitudes y habilidades, la optimización del servicio, fin último de la organización.

Asimismo, Sikula y McKenna (1992), exponen que las organizaciones de cualquier tipo, tamaño o propósito se enfrentan con el problema de integrar de forma eficaz y eficiente a sus empleados con sus ambientes laborales, para poder enfrentar las diferentes situaciones que se presentan, implicando las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus funciones de manera óptima, el papel central de la formación del Capital Humano consiste en asegurar que todos dentro de una institución tengan y continúen las habilidades requeridas para realizar el trabajo asignado, manteniéndose a la vanguardia de la información.

En este caso el personal administrativo de apoyo es el profesional idóneo, encargado de proporcionar la información y actuar sobre las condiciones de su entorno bajo la supervisión del director administrativo, del director de programa, registro académico y jefe de departamento. Por tanto, su labor es principalmente de apoyo al servicio general de la institución o Decanato. Así que la inversión en capacitación del recurso humano por parte de las instituciones, va a fortalecer la identificación del personal con el Decanato, logrando la orientación hacia los objetivos organizacionales, además de la

prestación de calidad para mejorar el desempeño, el liderazgo, la comunicación, la motivación y el trabajo en equipo.

En ese orden de ideas en cuanto a la calidad, Bricall (2000) afirma aunque tanto el Estado como la sociedad civil pueden determinar distintos aspectos a evaluar, es la universidad la que se convierte en la primera responsable de establecer mecanismos de aseguramiento de la calidad; es la universidad la que debe desarrollar instrumentos de planificación estratégica que permitan a las unidades y programas que la integran, contar con objetivos expresos, cuyo cumplimiento será medido en la evaluación.

Para Kells (1997). Con respecto a la calidad sostiene, “Es por ello que la calidad de una institución de educación superior, dependerá en alto grado, del buen oficio de sus miembros” (p. 252). En ese orden de ideas Gutiérrez (1996), explica que la calidad no es trabajar más, sino en forma más inteligente, armoniosa y viene de mejorar los procesos productivos y administrativos. Agrega además que el enfoque de la gestión total de la calidad implica su articulación con la gestión de recursos humanos como ejes vertebradores, sin los cuales sería imposible conseguir la excelencia empresarial.

Siendo el beneficiario del servicio de calidad el cliente, para Horovitz (1991), el cliente es quien puede apreciar la calidad del servicio y en consecuencia es él quien determina si el servicio es satisfactorio o no, donde se considera al personal de atención al público factor determinante en todo el proceso de calidad de servicio. La buena atención comienza con una interacción entre las relaciones personales, la comunicación y la cognición para ejecutar sus tareas es decir cumplir eficientemente la parte interna, para así reflejarla a nivel externo a través de la buena praxis. Los clientes, quedaran satisfechos, si obtienen lo que quieren, cuándo lo quieren, dónde lo quieren y cómo lo quieren. Los prestadores del servicio en este caso, el personal administrativo secretaria, deben hacer cuanto esté de su parte para identificar previamente las expectativas con respecto a cada servicio específico a fin de satisfacerlo plenamente.

Por ser un servicio educativo, este personal necesita no solo las cualidades morales, mentales y físicas sino, además las cualidades cognitivas que para

ejercer con eficiencia la práctica del servicio de asistencia referido a los diferentes caso que se puedan presentar el área de su competencia.

Capacitación

En continuidad al anterior constructo, la capacitación es el valor agregado dado a los bienes o servicios en una organización, que se refleja mediante las habilidades que el empleado capacitado muestra a la hora de desempeñar su trabajo de una manera óptima, responsable y eficiente y eficaz. Según Wendell (1996), es el proceso mediante el cual la institución estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea y así contribuir a su propio bienestar y el de la institución.

En este sentido y con respecto a la responsabilidad que tienen las organizaciones, Dessler (1994), afirma debemos decir que la capacitación es función de línea y que dicho fenómeno debe entenderse en dos aspectos fundamentales, a saber: La Capacitación en aulas es la que se imparte en un centro establecido a propósito, y con un cuerpo de instructores especializados; conocidas también como capacitación residencial o colectiva mientras que la Capacitación en el Trabajo es entendida como aquellas actividades que directamente relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser concebidas en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento permanente. En este caso, la ayuda de los instructores del centro de capacitación es clave, pero es más importante aún el compromiso que el jefe debe tener al respecto; ya que, todo jefe debe ser líder en materia de capacitación y desarrollo.

De igual forma para Dessler (ob, cit), la importancia de la capacitación puede resumirse de la siguiente manera:

- Para la Organización: mejora los conocimientos y capacidades de trabajo a cualquier nivel de la organización, contribuye a mejorar la imagen de la organización, fortalece la moral de los empleados, contribuye al desarrollo de la organización y crea un clima apropiado para el crecimiento y las comunicaciones organizacionales.

- Para los empleados: brinda oportunidad a los empleados de adaptarse a las condiciones particulares de cada organización, ofrece la posibilidad de obtener una mayor remuneración, permite que los trabajadores se identifiquen con los objetivos de la organización y crea un compromiso personal con el logro de sus objetivos
- Para las relaciones personales y humanas: mejora las capacidades interpersonales, proporciona un buen clima para el aprendizaje, crecimiento y coordinación, la organización se hace un lugar agradable para trabajar, la comunicación entre los individuos y los grupos mejora y orienta a los nuevos empleados.

Dentro de las teorías de capacitación se habla de los modelos, los cuales se definen según Chávez T., Chávez I. y Chávez N. (2007),

Sistema de conocimientos fidedignos sintetizados que ofrece una representación íntegra de las regularidades y concatenaciones esenciales de la realidad y que describe, explica y predice el funcionamiento de un conjunto determinado de sus componentes, siendo por tanto una abstracción y un reflejo que reproduce la realidad. (p.21)

Asimismo cuando el modelo está organizado hacia la capacitación Alles (2007) lo define como un conjunto de pasos y actividades estructuradas que permiten asegurar que las actividades a impartirse se relacionen con los planes estratégicos de la organización. Agrega además la autora que en él se pueden identificar las siguientes etapas: a) Necesidades, b) Diseño, c) Implementación, d) Evaluación de resultados, e) Auditoría.

Según Alles (ob, cit), para realizar un modelo óptimo de capacitación y más específicamente recolectar las necesidades no sólo basta con la opinión del jefe ni con la adecuación persona-puesto. Se debe analizar de manera holística, teniendo en cuenta los objetivos misionales y la visión que se tenga tanto para los puestos de trabajo como para la empresa. Todo debe estar encaminado a lograr y ampliar la productividad primero del empleado pero siempre potencializando a la organización. La historia de la capacitación personal y el desarrollo evolutivo del hombre tanto en su

ámbito individual, como grupal e institucional, tiene como causa fundamental a la educación. En este sentido es necesario que la organización amplíe su visión e incluya el papel fundamental del personal de apoyo tomando en cuenta sus necesidades individuales y las de la organización para que de manera sinérgica puedan cumplir con sus propósitos eficientemente.

Competencias

Otro aspecto a considerar dentro de la teoría de formación y capacitación del talento humano están las competencias que, según De Ketele (2008), deberían ser la primera preocupación el desarrollar saberes para vivir en un mundo en evolución permanente y rápida. Es importante la transmisión de aprendizajes como el saber hacer, el saber estar y el saber ya que están interrelacionados. El saber estar establece la manera para asentarse como persona y, por tanto, designa las actividades por las cuales se manifiesta, no sólo mediante la forma de aprender de la propia persona (el concepto de sí mismo), de los otros, de las situaciones generales, sino también su manera de reaccionar y actuar ante la vida. El saber estar está profundamente ligado a un sistema de valores que se manifestaran cuando la persona entra en contacto con el entorno social o laboral.

Igualmente la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2005), asume el concepto de competencia laboral como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente, con las requeridas certificaciones para ello. En este caso, competencia y calificación laboral se asocian fuertemente dado que esta última certifica una capacidad adquirida para realizar o desempeñar una actividad.

En el caso del personal Administrativo de apoyo, la competencia se realiza en una diversa gama de actividades laborales en contextos variables. Algunas actividades son medianamente complejas o rutinarias, repetitivas de resultados predecibles, el trabajador cuenta con un nivel mínimo de autonomía para su desempeño con un alto nivel de subordinación.

Es importante establecer en el decanato una cultura de servicio debe ser practicada dentro de toda la institución, siendo importante que se trabaje por conseguir una cultura uniforme, que se constituya en el pilar

fundamental de todos sus miembros, y deberá fluir en forma vertical, es decir; desde el nivel más alto hasta el de menor jerarquía, con el objetivo de que todos sigan el ejemplo. Creando la responsabilidad en todo el personal que labora en la institución al momento de brindar los servicios, que deben ser realizados con la respectiva ética, sin descuidar el clima laboral dentro del ámbito en el que se desenvuelven.

Escenario Laboral

Los escenarios laborales según Pérez-Sáinz (1996), se constituyen como una imagen producto de diversas dimensiones que van más allá de un espacio físico, dimensionados a través de una dinámica del empleo, una fuerza laboral incorporada, condiciones de trabajo vigente, modos de organización del proceso laboral y los actores desde el mundo del trabajo.

Bajo estas dimensiones la capacitación del personal es un factor donde convergen tanto la dinámica del empleo, las condiciones de trabajo y los modos de organización sobre los actores que para el caso de esta investigación son principalmente de manera activa el personal de apoyo como eje principal.

En el mismo orden de ideas, Cejas y Acosta (2012), muestran que la capacitación como parte del escenario laboral tiene diversos alcances, principalmente que permiten verla como un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento presente y futuro de los actores, aumentando su capacidad en función del desarrollo de sus conocimientos, habilidades y actitudes, que luego permitan brindar al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. De esta manera, los procesos de capacitación permiten establecer y reconocer los requerimientos futuros, la incorporación de trabajadores calificados y garantizar recursos humanos de alto nivel que definirán el tipo de escenario laboral.

Finalmente, se destaca prioritariamente la formación del factor humano, personal administrativo de apoyo, en donde se exige una fundamentación teórica-práctica adecuada y el desarrollo de habilidades y destrezas

orientadas al manejo de técnicas, con alto nivel de productividad y al uso apropiado de herramientas acordes con la dinámica necesaria para la ejecución de servicios de calidad, basados en valores a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios y por consiguiente elevar la calidad de servicio ofrecido por el Decanato.

Metodología

Esta investigación se enmarca en un estudio de tipo exploratorio, ya que se manejan los datos sin intervención del investigador. En este caso se pretende analizar los elementos fundamentales desde el punto de vista de la necesidad de formación del personal administrativo de apoyo que trabajan en las diferentes áreas del pregrado del DCEE, a fin de poder corroborar las fortalezas y debilidades en el proceso de capacitación, así crear un mejor escenario laboral y que a posteriori generaría la factibilidad para proponer la sistematización de un modelo de capacitación, que pudiera servir a partir de la experiencia con el DCEE al departamento de evaluación y desempeño de la UCLA.

La investigación se desarrolló en tres (3) fases a saber: Una primera fase, donde se realizó la recolección de datos referidos a la Capacitación en el DCEE, específicamente en el personal de apoyo, así como a los jefes de cada área y el personal adscrito al departamento de evaluación y adiestramiento de la UCLA, a través de encuestas. Además se realizó una investigación documental de políticas de la Dirección de Recursos Humanos de la UCLA, modelos de capacitación de la Institución y forma de capacitación en el DCEE, lo que permitió indagar en los aspectos más relevantes dentro de cada una de las áreas objeto de estudio.

En la segunda fase la información recabada se contrastó a igualdad de términos, y aspectos considerados en cada grupo, generando una matriz que permitió describir el escenario laboral del decanato. De igual manera la información consolidada proporcionará las condiciones y consideraciones para el desarrollo de una tercera fase, la cual consistirá en la propuesta de la sistematización de un modelo de capacitación para la UCLA, la cual será desarrollada en posteriores artículos.

La población de la presente investigación estuvo conformada por la totalidad de 36 sujetos, representados en diecisiete (17) personal Administrativo de apoyo, catorce (14) jefes de las áreas responsables de este personal en el DCEE y del personal adscrito al departamento de evaluación y adiestramiento de la UCLA conformado por cinco (5) personas.

Se diseñó una encuesta tipo Likert, con alternativas de respuestas: Siempre (S), Casi siempre (CS), Casi Nunca (CN) y Nunca (N); contiene 9 ítems y estuvo dirigida al personal de apoyo, a quienes después de una etapa de inducción, en la cual se les informó de los objetivos, la importancia y la justificación de la investigación, junto con la explicación del desarrollo de la encuesta que posteriormente iban a responder.

La información que se obtuvo de la opinión del personal administrativo de apoyo, y a los jefes de las diversas áreas quienes tienen bajo su dependencia este personal; fue contrastada con otra encuesta que se aplicó al personal que trabaja en la unidad de capacitación de la UCLA. La misma está constituida por nueve (9) ítems con las similares características. La validez interna de los instrumentos se obtuvo a través de un juicio de expertos. Estos evaluaron aspectos como: contenido, forma, coherencia y relevancia, los cuales son necesarios para recoger datos de estudio.

En esta investigación la confiabilidad se determinó mediante la aplicación del programa estadístico SPSS. A la vez, se determinó por el método Alfa de Crönbach obteniéndose un coeficiente de 0,76 para el personal Administrativo de apoyo, y 0,79 para los jefes de áreas lo que indica que es altamente confiable.

Resultados

Entre lo observado a través del instrumento estuvo la especificaciones de los cargos que ejerce el personal de apoyo, los cuales se muestran a continuación en un cuadro que reúne los más frecuentes encontrados.

Es importante destacar que todas las actividades ejercidas por el personal de apoyo, facilitan las funciones de otros profesionales, quienes tienen bajo su responsabilidad el cumplimiento de los diferentes objetivos de la organización. Ese compromiso conlleva al personal de apoyo a la

Cuadro 1. Cargos y objetivos principales del Personal de Apoyo.

Personal de Apoyo	Objetivos según su Cargo
Secretaria	Ejecutar actividades pertinentes al área secretarial y asistir a su supervisor inmediato, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la unidad.
Secretaria Ejecutiva	Prestar asistencia secretarial a la alta gerencia, planificando y ejecutando actividades administrativas y aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la unidad.
Asistente de Información y Control Estudiantil	Atender eficiente y eficazmente tanto al personal docente, administrativo, estudiantes y público en general, realizando las tareas y/o actividades asignadas en las Secciones de Admisión, Graduación y Registro y Control Estudiantil, a fin de garantizar la integridad del proceso que incluye desde el ingreso hasta el egreso del estudiante de la Institución.
Especialista en Pasantías y Actividades Complementarias	Planificar los programas inherentes a las pasantías y actividades complementarias para los estudiantes, estableciendo contacto con diversas empresas e instituciones, a fin de lograr convenios para la colocación de los pasantes, elaborando proyectos y programas de pasantías que contribuyan a ubicarlos en el mercado laboral.
Asistente de Biblioteca	Ejecutar actividades técnicas y administrativas en una Biblioteca y/o Centro de Información y Documentación, aplicando principios y técnicas en los procesos de catalogación, clasificación, distribución y control de material bibliográfico y atendiendo y/o suministrando información al usuario, con el fin de brindar un eficiente servicio.

Fuente: OPSU (2016)

búsqueda imperiosa, de actualizarse con respecto a los nuevos conocimientos, en el sentido de que siente la necesidad de aplicar la tecnología y desarrollar habilidades y destrezas, en función de perfeccionar sus servicios; según la realidad del entorno, con los conocimientos académicos adecuados, que le permitan potenciar el desempeño de su labor, aunado al saber transmitir las instrucciones de forma adecuada como trabajador de la educación. Imprimiendo un alto contenido social.

Asimismo la capacitación del personal de apoyo del DCEE, representa el esfuerzo y el compromiso institucional que se refleja a través de los valores organizacionales, constituyendo, la forma en que funcionan o actúan las organizaciones, considerando que la capacitación y adiestramiento son elementos fundamentales que, sustentado en valores permite conductas de proceso de motivación personal que fortalecen el sentido de compromiso y proporciona un gran sentido de pertenencia a la institución, generando un óptimo trabajo en equipo.

Para el otro cuerpo del instrumento fueron organizados los resultados y se determinaron las frecuencias y los valores porcentuales de las alternativas de respuesta por cada ítem referidos directamente a su opinión sobre los procesos de capacitación.

Posteriormente los resultados fueron sometidos a un análisis mediante el uso de la estadística descriptiva. Este permitió hacer un diagnóstico de la necesidad y de la factibilidad de diseñar un modelo de capacitación al personal administrativo de apoyo del DCEE de la UCLA así como a cualquier otra dependencia que contenga personal de apoyo.

Para analizar cada ítem se consideró el porcentaje correspondiente a los valores de frecuencia más altos en relación a las alternativas presentadas. En algunos casos, cuando se muestran más de un valor con frecuencia significativo, se consideró la suma de los valores porcentuales de la alternativa.

A continuación se presentan el resultado de los instrumentos aplicados.

CUADRO 2. Valores y Frecuencias de porcentajes obtenidos de la opinión del personal Administrativo de apoyo sobre los procesos de capacitación en el DCEE de la UCLA.

Ítem	SIEMPRE (S)		CASI SIEMPRE (CS)		CASI NUNCA (CN)		NUNCA (N)	
	F	%	F	%	F	%	F	%
La formación profesional inherente al cargo que desempeña es generada por cursos externos	8	47	6	35	1	6	2	12
Existe la aplicación periódica de un instrumento de evaluación de desempeño en su cargo	2	12	2	12	6	35	7	42
Existe la aplicación periódica de un instrumento donde usted pueda expresar en lo que necesita capacitación dentro de su área laboral	1	6	3	18	5	29	8	47
Recibe cursos de mejoramiento profesional por parte de la Institución (UCLA), según un plan establecido por la institución	2	12	4	24	6	35	5	29
Ha recibido cursos de capacitación generados en base a sus necesidades y en conformidad a las necesidades de Decanato	3	18	1	6	5	29	8	47
La capacitación o formación profesional mejora su desempeño y lo motiva laboralmente y por ende mejora el servicio de la organización en general	15	88	2	12				
Existen planes de revisión periódica de los manuales de descripción de cargos					1	6	16	94
Ha recibido seguimiento o retroalimentación de los cursos de capacitación impartidos en la institución					7	41	10	59
Es necesario un modelo de capacitación como guía de los procesos a seguir para la formación del personal con excelencia y pertinencia	16	94	1	6				

Fuente: Elaboración Propia (2015)

CUADRO 3. Valores y Frecuencias de porcentajes obtenidos de la opinión de los jefes de área sobre los procesos de capacitación en el DCEE de la UCLA.

Ítem	SIEMPRE (S)		CASI SIEMPRE (CS)		CASI NUNCA (CN)		NUNCA (N)	
	F	%	F	%	F	%	F	%
La formación profesional inherente al cargo que desempeña el trabajador bajo su dependencia es generada por cursos externos	6	43	3	21	5	36		
Existe la aplicación periódica de un instrumento de evaluación de desempeño a los cargos que están bajo su responsabilidad							14	100
Existe la aplicación periódica de un instrumento donde el trabajador pueda expresar capacitación que necesita dentro de su área laboral					4	29	10	71
Recibe el personal bajo su responsabilidad cursos de capacitación profesional por parte de la Institución ,según un plan establecido por la institución			3	21	4	29	7	50
El personal administrativo de apoyo ha recibido cursos de capacitación generados en base a sus necesidades y en conformidad a las necesidades de Decanato					3	21	11	79
La participación del personal de apoyo bajo su dependencia, en un programa de capacitación o actualización mejora su desempeño y lo motiva laboralmente y por ende mejora el servicio de la organización en general	14	100						
La capacitación o formación del trabajador está basado en la revisión periódica de los manuales de descripción de cargos							14	100
El personal bajo su dependencia a recibido seguimiento o retroalimentación de los cursos de capacitación impartidos en la institución							14	100
Es necesario un modelo de capacitación como guía de los procesos a seguir para la formación del personal con excelencia y pertinencia	9	64	4	29	1	7		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

CUADRO 4. Opinión del Personal adscrito al Departamento de Evaluación y Desempeño de la UCLA sobre los procesos de capacitación.

Ítem	SIEMPRE (S)		CASI SIEMPRE (CS)		CASI NUNCA (CN)		NUNCA (N)	
	F	%	F	%		F	%	F
La formación profesional de los trabajadores está fundamentada en un plan anual	3	60	1	20	1	20		
La aplicación periódica de un instrumento de evaluación de desempeño a los trabajadores está incluida en el plan anual			1	20	2	40	2	40
Los programas de capacitación se fundamentan en las necesidades de los trabajadores y de las necesidades de cada decanato	5	100						
Los programas de capacitación son impartidos periódicamente	2	40	1	20	2	40		
Existe un instrumento donde se refleje las necesidades de capacitación del personal en cada decanato							5	100
la participación del personal en un programa de capacitación o actualización mejora su desempeño y lo motiva laboralmente y por ende mejora el servicio de la organización en general	5	100						
La capacitación o formación del trabajador está basado en la revisión periódica de los manuales de descripción de cargos			1	20	2	40	2	40
El personal de los diversos decanatos a recibido seguimiento o retroalimentación de los cursos de capacitación impartidos	2	40			3	60		
Un modelo de capacitación sirve de guía a los procesos a seguir en la formación del personal con excelencia y pertinencia	5	100						

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Como se planteó en la metodología, se agruparon los datos en una matriz que consolida las opiniones con mayor porcentaje de frecuencia en los tres grupos por los nueve ítems. A continuación se presentan tales resultados.

CUADRO 5. Matriz consolidada de Resultados con mayor % de frecuencia.

Grupos	personal de apoyo (DCEE)				jefes de áreas (DCEE)				Dpto. evaluación y adiestramiento (UCLA)			
Ítem	S	CS	CN	N	S	CS	CN	N	S	CS	CN	N
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1	47				43				60			
2				42				100				80
3				47				71	100			
4			35					50	40		40	
5				47				79				100
6	88				100				100			
7				94				100				80
8				59				100			60	
9	94				64				100			

Fuente: Elaboración Propia (2015)

CUADRO 6. Hallazgos producto de la Matriz (Cuadro 5)

Ítem	Hallazgos
La formación profesional de los trabajadores está fundamentada en la preparación externa	Se observa para el ítem 1 que existe una concordancia en la opinión de los tres grupos en que los trabajadores ya vienen con una formación previa, sin embargo no llega a un 100%, por lo tanto estos necesitan capacitación
La aplicación periódica de un instrumento de evaluación de desempeño a los trabajadores está incluida en el plan anual	La distribución de la opinión de los trabajadores y de los jefes de áreas refleja en un alto porcentaje que no se aplica, al igual el personal de evaluación opina en un 80% (cn y n). por tal motivo es imperante la aplicación de dicho instrumento
Los programas de capacitación se fundamentan en las necesidades de los trabajadores y de las necesidades de cada decanato	En cuanto a este ítem existe una alta correspondencia entre los tres grupos al afirmar en que las necesidades de capacitación se generan de los trabajadores por cada decanato
Los programas de capacitación son impartidos periódicamente y basados en un plan anual	En este ítem podemos ver el contraste de opiniones, para el personal de apoyo y sus respectivos jefes casi nunca y nunca, mientras que para el personal de evaluación en porcentajes iguales opinan (s y cn), lo que indica la necesidad de una revisión de la ejecución de los planes de capacitación
Existe un instrumento donde se refleje las necesidades de capacitación del personal en cada decanato	El alto porcentaje obtenido de la opinión de los tres grupos evidencia la necesidad de un instrumento donde se refleje las necesidades de capacitación del personal
la participación del personal en un programa de capacitación o actualización mejora su desempeño y lo motiva laboralmente y por ende mejora el servicio de la organización en general	A través del alto porcentaje en las opiniones, los tres grupos acuerdan que la participación del personal en los programas de capacitación los motiva a ejercer de forma más eficiente sus labores trayendo un beneficio a la organización.
La capacitación o formación del trabajador está basado en la revisión periódica de los manuales de descripción de cargos	De la opinión compartida entre los tres grupos se puede inferir que se hace necesaria una revisión periódica de los manuales de descripción de cargos a fin de potenciar las capacitaciones por parte del personal
El personal de los diversos decanatos ha recibido seguimiento o retroalimentación de los cursos de capacitación impartidos	En este ítem los trabajadores y sus jefes opinan que (cn y n) los han recibido, de igual manera el personal de evaluación al opinar sobre el respecto expresa que (cn), de esto se determina que es necesario el seguimiento a los cursos de capacitación recibidos a fin de retroalimentar los mismos
Un modelo de capacitación sirve de guía a los procesos a seguir en la formación del personal con excelencia y pertinencia	Las tres opiniones de los grupos en un alto porcentaje expresaron que si es necesario un modelo de capacitación, que sirva de guía al proceso de formación del personal.

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Conclusiones

Según los resultados obtenidos a través del contraste de opiniones tanto del personal administrativo, como de los jefes de áreas, el personal del departamento de evaluación y desempeño, en lo referente al escenario laboral en la experiencia del DCEE de la UCLA, se demuestra a través de los altos porcentajes obtenidos que el escenario laboral carece de actividades que conduzcan al mejoramiento de habilidades y destrezas en el trabajador que le permita ejecutar sus tareas de una forma más eficiente siendo importante la realización de un modelo de capacitación como una guía para tener en cuenta los procedimientos a seguir a través de una programación cuya finalidad sea el de potenciar las capacidades, actitudes y habilidades del personal, basado en las propias necesidades inherentes a cada decanato, para el logro de un mejor servicio que permita la construcción de un escenario laboral acorde a las necesidades de una institución universitaria.

De igual manera se evidenció que los cursos de formación recibidos por el personal administrativo de apoyo no son suficientes debido a que no existe un instrumento para conocer sus necesidades de capacitación tanto individuales como de la unidad.

Asimismo, no existe periodicidad para aplicar la capacitación al personal, ni responsabilidad de realizar medición de desempeño en los diferentes cargos. Lo anterior demuestra que existen fallas en la formación del trabajador. En consecuencia, hace vulnerable la debida ejecución de sus tareas y por lo tanto el servicio prestado.

Es de hacer notar la preocupación por parte del DCEE, ya que se evidenció que el trabajador no recibe una adecuada capacitación profesional en atención a los objetivos del área donde se va a desenvolver, trayendo como consecuencia un recurso humano poco acorde con las necesidades requeridas en el área de su competencia, no permitiendo de esta forma, la calidad en el servicio dado, reafirmando la necesidad del diseño de un modelo de Capacitación que incluya los cursos de formación, preparados a través de lo que refleje la medición de desempeño y las necesidades de avance del trabajador en su área de trabajo, contribuyendo al desarrollo de competencias laborales donde se puedan conjugar el conocer, el hacer y el

ser y convivir, a fin de cumplir con la productividad deseada a través de un desempeño laboral de excelencia.

Como resultado del diagnóstico realizado se concluye que existe una necesidad apremiante en la Institución de instrumentar innovaciones de capacitación que partan de la relación entre las necesidades de cada Decanato y esto se puede lograr a través de la sistematización de un modelo de capacitación que coadyuve lograr los objetivos organizacionales con pertinencia y efectividad en pro de un escenario laboral idóneo.

Referencias bibliográficas

- Alles, Martha (2007). Codesarrollo Una Nueva Forma de Aprendizaje. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires, Argentina.
- Arias, Fernando y Espinosa, Víctor (2004). Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño. Editorial Trillas, tercera reimpresión. México.
- Bohlander, George; Sherman, Arthur; Snell, Scott; (2001) Los Recursos Humanos en las Organizaciones. 12va. edición, editorial Thomson.
- Bricall, Josep M (2000) Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, (CRUE). Trabajo presentado el 15 de marzo de 2000. Madrid. España.
- Cejas, Magda y Acosta, José (2012). La capacitación laboral: alcances y perspectivas en tiempos complejos. Revista Anuario del Instituto de Derecho Comparado. Universidad de Carabobo. Volumen 35, Año 2012. ISSN 1316-5852. Carabobo, Venezuela.
- Chávez, Teodosio; Chávez, Israel; Chávez, Nadia. (2007) Tradición Andina Edad de Oro. Ediciones Peruanas. Lima, Perú.
- Chiavenato Idalberto. (2007). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. 8va. Edición, Mc. Graw Hill. México.
- Chiavenato, Idalberto. (2000). Administración del Recurso Humano, Quinta Edición. Bogotá – Colombia: Editorial Mc Graw-Hill.

- De Ketele Jean Marie (2008) Enfoque socio-histórico de las competencias en la enseñanza. Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado. ISSN-e 1138-414x, No 12, Pp. 2-9.
- Dessler, Gary (1994) Administración de Personal. Prentice Hall. México.
- Gutiérrez, Humberto (1996), Calidad Total y Productividad. McGraw-Hill, México.
- Horovitz, Jacques (1991), La calidad del servicio. McGraw-Hill, España.
- Kells, Herbert R (1997). Procesos de Autoevaluación: Una guía para la autoevaluación en la educación superior. Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial.
- OTI (2005) Organización Internacional del Trabajo Formación profesional. Glosario de términos escogidos. Ginebra.
- Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) (2016), Manual de cargos administrativos de las universidades del país. Caracas , Venezuela
- Pérez-Sáinz, Juan (1996). Los nuevos escenarios laborales en América Latina. Nueva Sociedad. Nro. 143 Mayo - Junio 1996, pp. 20-29. Buenos Aires. Argentina. ISSN: 0251-3552.
- Sikula. Andrew A, McKenna. John F (1992) Administración de Recursos Humanos. Editorial Limusa. México.
- Wendell. French (1996). Administración de Personal, Desarrollo de Recursos Humanos. Editorial Limusa. México. University (Press).